DOCUMENT RESUME

ED 471 206 CE 083 930

TITLE	Opportunities for Tomorrow: National Learning Needs Assessment Summary Report = Des Possibilities pour L'Avenir: Rapport Sommaire sur L'Evaluation Nationale des Besoins en Apprentisage.
INSTITUTION	Communications, Energy & Paperworkers Union of Canada, Ottawa (Ontario).
SPONS AGENCY	Human Resources Development Canada, Hull (Quebec). National Literacy Secretariat.
PUB DATE	2001-11-00
NOTE	32p.
AVAILABLE FROM	For full text (English): http://www.cep.ca/reg_atlantic/files/education/learning_e.pdf. For full text (French): http://www.cep.ca/reg_atlantic/files/education/learning_f.pdf.
PUB TYPE	Information Analyses (070) -- Numerical/Quantitative Data (110)
LANGUAGE	English, French
EDRS PRICE	EDRS Price MF01/PC02 Plus Postage.
DESCRIPTORS	Access to Education; Adult Literacy; *Basic Skills; Change; Computer Literacy; Developed Nations; *Educational Needs; Employee Attitudes; Employer Attitudes; Employer Employee Relationship; Foreign Countries; French; Job Training; *Labor Education; Labor Force Development; *Literacy Education; Needs Assessment; Speech Communication; *Union Members; *Unions
IDENTIFIERS	*Canada

ABSTRACT

The Communications, Energy, and Paperworkers Union of Canada assessed literacy learning needs. In focus group discussions, members were asked their perception of such needs in the face of changes in the workplace and society; local union officers (LUOs) were asked how they saw the role of unions in supporting members' literacy learning; employers were asked about change and its impact on workers' use of and need to improve skills. Members and employers agreed on these key changes that affected essential skill use: technological change, computerization, global market competition, consumer demand for quality, the aging workforce, safety and other regulations, and reorganization of work. A questionnaire solicited more information. Findings indicated members and employers attached highest priority to oral communication as a learning need, but the employer or union local rarely offered training; members selected computer skill development as a learning preference; employers acknowledged pervasive use of computers and provided training; members identified reading comprehension as a learning preference and identified materials they found difficult; essential skills were noticeably lower on the frequency of education and training offering scale; and LUOs knew they needed to advance awareness about essential skills development among their membership and believed they had resources to position them to undertake a partnership with an employer. (A French version is provided.) (YLB)

Reproductions supplied by EDRS are the best that can be made
from the original document.

ED 471 206

Opportunities for Tomorrow

National Learning Needs Assessment Summary Report

[and]

Des Possibilitiés pour l'Avenir

Rapport sommaire sur l'évalution nationale des besoins en apprentisage

Communications, Energy & Paperworkers Union of Canada

October 2001

U.S. DEPARTMENT OF EDUCATION
Office of Educational Research and Improvement
EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)

☐ This document has been reproduced as received from the person or organization originating it.

☐ Minor changes have been made to improve reproduction quality.

• Points of view or opinions stated in this document do not necessarily represent official OERI position or policy.

PERMISSION TO REPRODUCE AND DISSEMINATE THIS MATERIAL HAS BEEN GRANTED BY

I. Thorn

TO THE EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)

1

CE 083 930

BEST COPY AVAILABLE

Communications, Energy & Paperworkers Union of Canada

«Opportunities for Tomorrow»

National Learning Needs Assessment Summary Report

Background

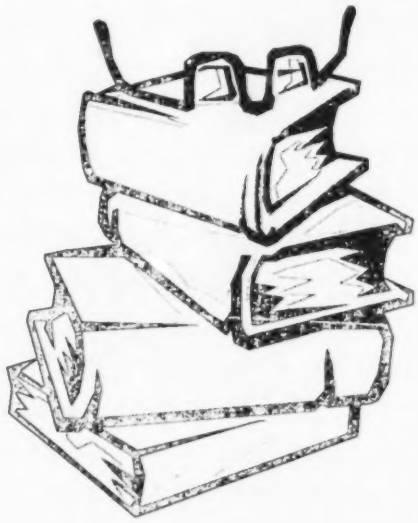
Why CEP decided to conduct a learning needs assessment

In 1999 the Communications, Energy and Paperworkers Union of Canada established the National Literacy Project to increase awareness among union members and local union officers about literacy, and to examine the literacy demands and literacy learning needs experienced by CEP members today.

Literacy skills are essential skills in today's changing society. The introduction of sophisticated technology and the rapid pace of change both on the job and at home have meant that people today must read more, must write complex documents, must do more complex math, and must communicate with more people more often. The introduction of computers in the workplace and the home has put pressure on people to learn the basics, at least. In our fast paced world CEP members must have sound essential skills to work safely, participate in the union fully and live confidently.

A Union Literacy Definition

"Literacy skills include; reading, writing, oral communications, numeracy and computer skills; the ability to understand, retain and utilize written and oral information; critical thinking, problem solving, conflict resolution, social and economic analysis; proficiency in the language(s) of ones community.



BEST COPY AVAILABLE

The CEP Learning Needs Assessment: A Union Approach

There are many ways to conduct a learning needs assessment. This project took a two pronged approach to ensure that the assessment was both guided by union members at the regional level and yet geographically broad enough to accommodate the many members who wanted to contribute to the activity.

Members talk to members

The first approach involved the efforts, skills and expertise of eight CEP National Representatives from across Canada who gathered in Calgary to help plan the needs assessment.

After helping to plan the needs assessment, the National Representatives conducted Focus Group Discussions with local union officers, members and employers in their respective regions.

The representatives asked questions of members to determine their perception of literacy learning needs in the face of changes in the workplace and society. They asked questions of local union officers to understand how they saw the role that unions could play in supporting members' literacy learning. They asked questions of employers about change and the impact of that change on workers' use of skills and need to improve skills.

Different Changes – Different Challenges

Union members and employers agreed on the key changes that affected essential skill use.

What workers said about the impact of change on skills:

We need more in-depth training on the computers we now use. We only now get a quick 1/2 hour.

Secondary education doesn't seem enough in the workplace.

What local union officers said about the role unions could play in supporting members learning in the face of change:

Unions should be involved in the issue because of employers' hiring practices.

What employers said about the impact of change on workers' skill use:

New processes and new products and new technology mean that employees need to take on new learning, read new manuals, write new procedures and have the skills to do all this well.

It used to be the manager who examined the work processes; now employees are being asked to analyze the information.

Technology

During the needs assessment process the related issues of technological change and computerization were identified and ranked by both workers and employers as the most significant of all change drivers.

Sometimes the change in technology involves an equipment upgrade or enhancement; other times it involves the arrival of a brand new piece of technology, the latter case being particularly so in the telecommunication industries.

In both cases the cumulative effect on workers' use of skills has been to require them to read more, write more, use math in new ways, communicate with

others more effectively and more often than ever before, and to acquire computer skills, often without formal training.

What workers said about technology and skill use:

There are more reports to read and they are so much more technical than before.

Ninety percent of the employees are affected by the change in the billing system – some employees learn faster, others slower.

Every machine has three or so books and a lot of fellows who were trained on the old machines can't be retrained on the new ones because they can't read well enough.

Everything is on line, versus on paper.

What employers said about technology and change:

We are very aware of the issue and understand the difficulty in job changes. The employee is being displaced by automation – so we need employees with different skills, and the company understands the difficulty and stress this causes for employees who have to change jobs. Worker mobility means more training for different skills.

A strong back is no longer the essential.

Discussions about technology lead to discussions of other issues associated with the technology changes. For example, CEP members in all industries commented that because of increased skill requirements imposed by the introduction of new technology and the improvement of existing technology, **job security** became an issue for many, and employers agreed.

What workers said about the impact of technology on job security:

Many employees with 20 years or more seniority don't have the education or the skills to advance.

With the changing job market you need to be educated on the new technologies.

Modernization is what is causing all the job cuts.

What employers said about the impact of technology on job security:

The increased growth [of technology] has meant career changes for many people who have moved into different areas of the site, where there are different skill requirements.

We have higher company standards for recruitment and job performance. The average employee here is not equipped to deal with the increased use of computers, unless he has learned at home or is young and newly hired.

Global market competition and customer demand for quality

The effect of globalization on our economy has been to raise the bar on market competition, which means that Canadian workers and workplaces must be responsive to change in order to keep pace with the increased competition.

Increased competition has in turn increased customers' demands for quality, service and product, there being a greater array of companies' services and products from which to choose. CEP members have felt the effects of global competition and increased customer demand on their skills and jobs.

What members said about global competition and increased customer demand:

We know all about globalization. We are a bankrupt company because of it.

With the merger, we are just a number and at risk.

What employers said about global competition and increased customer demand:

Customers are presenting more of a challenge – they are much better educated about the product and put pressure on us to remain competitive

We want it [the product] faster, higher quality and right the first time. Any wrong input is related directly to the customer. Errors are transparent and there is competition out there.

Aging workforce

The aging of Canada's workforce was another labour market factor noted by both employers and union members alike during the focus group discussions.

The consensus was that as skill demands increase, the job security of older workers may be threatened if they do not have flexible and sound essential skills to cope with the changes.

What members said about our aging workforce:

Older hands have a tougher time with the computers.

Some of the older workers bring forms to their buddy to fill out for them.

What employers said about our aging workforce:

The average employee is not equipped to deal with the increased use of computers, unless he is young and newly hired.

Safety and other regulatory changes

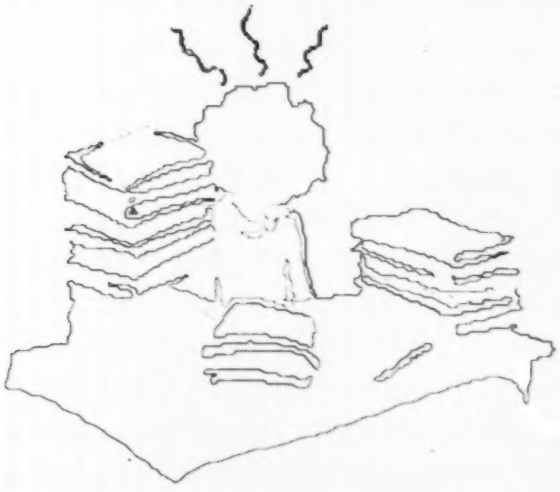
The increase in the number and complexity of safety regulations and other regulations, such as environmental regulations, was noted by both union members and employers as having an impact on workers' use of essential skills.

So important are these regulations that 100% of the employers indicated that they provide regulatory training, usually health and safety training, and 62% of local union officers indicated that their local offered this training to members.

Sometimes the training takes place on the shop floor. One employer noted. "At the beginning of every shift employees at a workcentre prepare a lesson and orally present it to fellow workers, for example perhaps to improve lockout skills or maintenance skills. These are our one-minute lessons."

The consensus during discussions was that as the number of regulations increase and the complexity of regulatory material increases, workers need to have good reading and communication skills to work safely. As one discussion participant commented: "I have to read something over and over again to understand it and by the time I get to the second part I forget what the first part said." Another participant confirmed the frustration that some workers feel when asked to read, comprehend and remember written information:

"Reading technical language is a challenge -- and there is more of it and it is more sophisticated than ever."



Reorganization of work

The reorganization of work was yet another change that discussion participants noted throughout the needs assessment. The central point made about the reorganization of work was that it requires workers to take on more responsibility, which in turn requires that these workers have sound and flexible essential skills to cope with the new and broader responsibilities.

More than simply requiring multi-tasking, the reorganization of work involved increased decision making, accountability and reporting on the part of the worker. Most of the workers who discussed the effect of reorganization of work expressed concern rather than satisfaction with this trend.

A second approach to getting ideas about learning needs

While the focus group discussions and interviews produced rich narrative information, this approach to gathering information limits the collection of information because of the travel, time and logistical constraints of gathering people together to talk. Consequently, a supplemental questionnaire was developed for mail out to all of the local unions across the country to solicit more information from union members, local union officers and employers. The remainder of this document reports findings from both focus group discussions and questionnaire returns.

Needs Assessment Participation

Participation rate

Union members	293
Local union officers	138
Employers	54

Union locals which participated (87)

1-S	63-0	176	603	1120
4N	74	181	630	1123
6	76	210	649	1132
7	77	251	650	1207
8-1	77-Q	305	677	1403
20	79-M	341	681	1492
26	80-0	401	697	1532
28	84	404	707	1990
29	85	410	728	1997
30	85-M	434	773	2000
31X	98	437	777	2001
37	112-N	446	823	
39	123	514	826M	
40	132	515	830	
43	132-Q	523-N	907	
52-A	141	550	914	
53-0	153	561	1093	
55	155	576	1118	
60-N	159	592	1119	

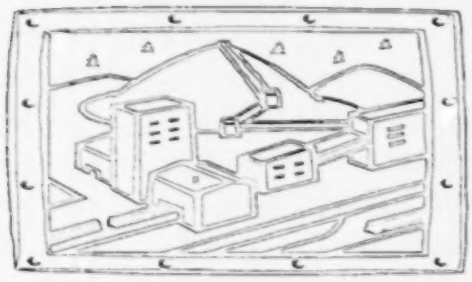
Some occupations represented in the needs assessment discussions:

- Front Desk
- ClerkMillwright
- Waitress
- Equipment Operator
- Logger
- Tally Packer
- Welder
- Stock Runner
- Security Guard
- Press Operator
- Truck Driver
- Quality Controller
- Service technician
- Warehouser
- Sales Associate
- Millworker
- Machinist
- Housekeeping Staff
- Electrician
- Operator Assistant
- Printer Operator
- Janitor

Employer participation in the needs assessment

- Abitibi Consolidated
- Aimtronics Corporation
- ABT Canada
- Basell Canada Inc.
- Bowater Mercy
- Bowater Pulp & Paper
- Canadian Broadcasting Corporation
- Canadian Salt
- Centre de conversion et distribution Rolland
- CKF
- Corporation Flexia
- CTV Television
- Domtar
- Entourage Solutions Technologies
- Fraser Papers Inc.
- GATX
- General Electric Canada
- Husky Energy
- IKO Industries
- International Wallcoverings Company
- Island Tel
- J.D. Irving Ltd.
- Nadeau Shermag
- Newtel Communications

- Nexen Chemicals
- Northern Telephone
- Owens-Corning
- Pacifica Papers
- Radission Hotel Saskatoon
- Sask Energy
- Sasktel
- Shermag Inc.
- Sifto Canada
- South Shore Community Service Association
- Suncor Energy
- Unibeton



Union Members Talk About Learning Needs

Ranking of Preference

Members ranked their essential skill learning needs in terms of preference, number one indicating highest priority, number 5 indicating lower priority:

Priority Learning Need	% of members
Oral Communication	43%
Computer Skills	35%
Reading Comprehension	19%
Writing	2%
Math	1%

Oral Communication as a learning preference

Oral Communication emerged as the number one learning preference for 43% of members surveyed. Members talked about oral communications situations that they find challenging and which create a need to improve skills.

Oral Communication Challenges Cited

31 %	Conflict with co-workers
30	Any public speaking
27	Speaking up at shop or union meetings
22	Talking to management about issues
21	Dealing with difficult customers
14	Giving instructions for how to do something

Employers too attached great value to oral communication skills. Questionnaire results show that 77% indicated that there will be an increased need for good oral communication skills and interpersonal skills. But despite the weight and value that employers attach to the development of this skill, only 27% of employers surveyed indicated that they currently offered oral communication skill training.

Of the union locals surveyed, 16% indicated that they offer public speaking or communications as a course available to members. There is clearly a gap between employees' communication skill learning needs and the training being offered by either the employer or the union local to address those needs.

What members said about oral communication challenges:

Union meetings are difficult situations – making motions, asking questions.

I find union-management meetings difficult.

At staff meetings it is always the same people who talk and the same people who don't talk because of a lack of confidence – nervousness.

Employees may ask another to carry a message for them, for fear of speaking.

Talking to irate customers face-to-face or on the phone is a challenge.

Higher educated management people are trained to intimidate. When you speak up you are quickly shot down.

It is hard to get the point across when trying to instruct or train

Computer skills as a learning preference

When asked to identify a number one learning preference, 35% of the union members surveyed selected computer skill development. They also identified and described the challenges they currently face around computer use.

Computer Skill Challenges Cited

53 %	Having time to practice/extend skills
40	Using software for word processing or spreadsheets.
36	Knowing how it functions inside when I press buttons on equipment at work
24	Using email

What members said about computer use challenges:

Most employers limit their computer training to job tasks – so workers are unsure of how to deal with anything out of the ordinary.

We are only trained to use the computer to the extent it is used on the job, but I would like to be able to use the computer at home and practice with the kids and grandkids.

There is no time (nor computers) throughout the day to use what we already know, and what we have learned on our own time.

Employers acknowledged the pervasive use of computers. As many as 90% of those surveyed cited it as a trend that would continue into the future. Employers are also relatively responsive to this trend; 63% provide basic computer training and 43% provide software training.

Reading comprehension as a learning preference

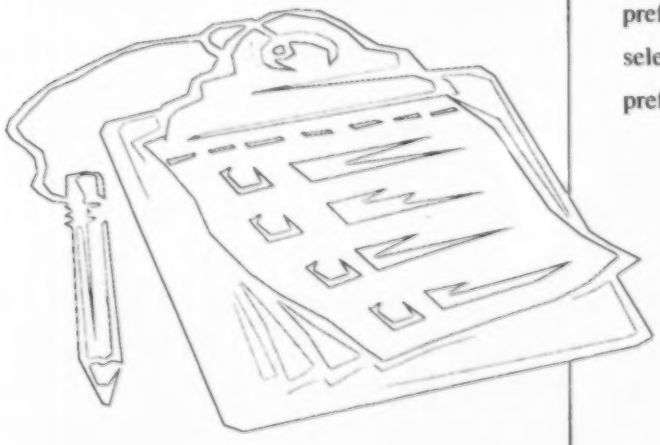
When asked to identify a number one learning preference, 19% of the union members surveyed selected reading comprehension skill development.

They also identified specific materials that they found difficult to comprehend or to read and remember.

Reading Materials and Situations Cited

43%	Collective Agreement
33	Procedures in manuals
33	Union bylaws
31	Reading to learn and remember
31	Regulations
30	Memos and reports sent by management, engineers
30	Technical reading material
30	Legal material
29	Materials, supplies & equipment information
29	Safety instructions and regulations

The discussion groups and questionnaire responses tended to reveal that reading is not a "black and white" issue, that it is not a matter of "can read/can't read". Rather, focus group discussion participants' and questionnaire respondents' comments indicate that reading well means having flexible reading skills that allow a reader to comprehend a range of materials in any number of contexts.



What members said about challenging reading materials and situations:

I can't fix the new equipment. I must read the manual. But it takes me so long to read the manual, and I get frustrated because they want it back in the Operations Dept., but I can't fix the equipment until I read the manual.

There is no one to explain the meaning when I read something difficult.

Most of the material that I get I read, but find either boring or not easily understandable or confusing – especially procedures in manuals.

There is too much information and I don't have time to read it.

The information is so thick and we have to sit at our desks to read it, and yet still answer phones.

The requirement is to read all the information that comes in our daily life, and we need to read it quickly and digest it and understand it.

Writing skills as a learning preference

When asked to identify a number one learning preference, only 2% of the union members surveyed selected improvement of writing skills as a learning preference.

The information collected during the needs assessment suggests that the low interest in improving writing skills may be related to an infrequent need to use writing on the job, and any difficulty they encounter is a result of disuse and lack of practice.

What members said about writing on the job:

The job doesn't require me to write letters so I am out of practice.

I haven't used writing skills in a long time, so everything to do with writing is a challenge.

When people did identify issues around writing they tended to suggest that composing and mechanics were the key issues and that writing specific formats, like notes or instructions, were not as challenging:

Writing Skill Challenges Cited

37% Getting ideas down on paper from my head

30% Using good grammar and punctuation

29% Reports

27% Procedures

23% Notes at meetings

21% Instructions and manuals

14% Proposals to Shop Steward/Bargaining Committee and Customers

13% Notes explaining things to co-workers

However, during the needs assessment one of the changes noted by union members was an increasing need to write, and so while current use of these skills may not be great the need to use may soon escalate:

Impact of change on skill use:

70% Increased need to read – procedures, documentation, union information, job information.

67% Increased need to use these skills for email, documentation, forms.

66% Increased need to use these skills for operating computerized equipment.

55% Need to learn job skills because of doing more tasks on the job.

50% Increased need to write reports and documentation.

48% Increased need to make more decisions.

43% Increased need to communicate verbally with more people.

22% Less need to communicate verbally because of email.

15% Less need to write.

10% Increased need to use more sophisticated math.

Math as a learning preference

The above chart suggests that change has had less of an effect on members' use of math skills than on their use of other skills. When asked to identify a number one learning preference 1% of members surveyed selected math skill development as a learning preference. Moreover, 52% ranked math skill development last as a learning preference. Like writing, the low ranking as a preference may have to

do with a perceived lack of need to use the skill and may be compounded by a dislike of math:

What members said about math:

I do not do math at work.

Math is challenging because I don't do it enough.

Math was never my strong suite, language skills are.

I am not strong in any area of math – we mainly use mathematics for daily practical matters, for example groceries, bill payments.

Though math is required by my job occasionally. I hate numbers!

In addition, members did not discriminate greatly between the challenges associated with different types of math tasks:

Math Skills Challenges

29%	Imperial – Metric Conversion
28%	Trigonometry
24%	Checking pay cheque deductions
23%	Percentages.
23%	Basic calculations, using division, multiplication
21%	Problem solving using math.
18%	Fractions.
17%	Budget math.

Current Provision of Essential Skill Training

The National Needs Assessment not only examined change, its impact on use of skills and members' learning preferences, it also examined the current provision of essential skill training by employers and local unions.

Education and Training Offered by Employers

100 %	**Safety training**
83	Technical training on equipment
83	Orientation for new hires
80	Task specific training
63	Basic computer training
53	Pension and benefits workshops
53	Leadership training
43	Computer software package training
27	Apprenticeships
27	Communication skills
17	Career planning
13	GED 13
	Writing skills
10	Computer Assisted Design (CAD)
10	Reading comprehension
7	Math courses
3	E-business training

Essential skills are noticeably lower on the frequency of offering scale than other areas. When asked on the questionnaire why this is so, employers indicated these reasons:

Reasons Why Employers Do Not Offer Essential Skills Training

23% Lack of staff to fill in for people taking this training

20% Uncertain of essential skills learning needs of employees

20% Not a company priority

13% Employees do not require this training

10% Lack of money to do this training

3% No return on investment for company for this kind of training

They also commented on their lack of training in this area.

What employers said about the lack of essential skills training on the agenda:

It is necessary to do an internal needs analysis before developing a program..

There is no lack of awareness, nor a lack of training dollars; it is a matter of not being sure of where the needs lie.

We would need to do an assessment to see where the staff is at. This would be a starting point to determine what level people are at, and what help they need to move forward.

Many comments revealed that employers were simply unfamiliar with this training need, yet 53% of employers surveyed said that they were "very aware" of essential skills as a training issue. That contradiction might warrant exploration.

Other comments revealed that this kind of training is simply not a company priority

The jobs are being done and it is not perceived as necessary.

Some things have to get done before others.

It is up to the individual to identify his or her own lacking

Whether a lack of awareness is the issue, or whether it is simply not a priority training issue, there was at least a willingness to engage in discussion about essential skills during the National Needs Assessment and this opens the door for local unions to have further discussions with these employers.

Local union officers talk about essential skills training

Local union officers were more conservative in gauging their level of awareness of essential skills as an issue. In fact, 34% assessed their awareness as "high". When asked about the initiatives they have undertaken around essential skill training they said:

46% None as yet

26% Promoting skills development among the members

9% One-to-one peer tutoring program

7% High school or adult upgrading

3% Drop-in learning centre for members

The comments made by local union officers reveal the reasons for their uncertainty about this type of training:

What local union officers said about their concerns about members' essential skills:

It isn't talked about that much; ten years ago it was a bigger issue.

We know there is a need, but when we survey the members there are always more immediate needs expressed.

Members don't see a role for the union to play on this issue.

Among the executive the awareness is very high, but not among the membership. Many of the members have put themselves in jobs that do not demand reading or writing so they don't perceive a need for more education.

However local union officers also acknowledged the benefits of sound essential skills for the union, most agreeing that if members felt confident about their ability to read, write do math and communicate either orally or by computer they would be better able and more confident about contributing to union activities.

They cited:

Benefits of Essential Skills Development for Local Unions

59 %	Increased confidence among members
57	Greater understanding of the Union by members
57	Better understanding of the contract with employer
55	Increased participation and activism by members in union business
51	Increased job advancement opportunities for members
49	Increased job security for members

Local union officers were also quite clear about what they needed to advance awareness about essential skill development among their membership.

What local union officers said about what resources they need:

Support Unions Require to Forward Essential Skills Development

51 %	Financial support and partnership with employer
41	Awareness Kit to bring to Local meetings
3	A needs assessment to help decide people's learning needs
38	On-going information about the issue, newsletters and such
26	Visit to union-sponsored essential skills program
20	Guidance to help set up a learning centre or essential skills program

And they commented:

Send us awareness kits and make presentations at local membership meetings.

It is not something that is always talked about, but we need to get the information so that we can begin talking about and talking constructively – make a plan.

We need someone to give us a kick to get us started and on the way.

However, local union officers also believe that they have some resources that position them to undertake or contribute to a partnership with an employer to provide essential skills development:

Local Unions' Resources Toward Essential Skill Development Initiatives

42 %	Ability to negotiate and bargain for education and training with the employer
29	Interested members who could be trained to tutor other members
28	Contact with the National CEP Literacy project
26	Promotional vehicles like newsletter, web page
25	Facilities for learning
12	Partnerships with community agencies

The Local Unions' resources are a rather convenient fit with the resources that employers say they require to implement essential skill development. When asked what they needed to move essential skills training forward in their organization 53% of the employers cited Local Union support, and 63% cited "a clear understanding of need areas among employees in order to justify investment". Add to that fact that 42% of local union officers feel that they would engage in discussions with employers to negotiate for essential skills education and there appears to be ground for forward movement and future development.

The Last Word

At the end of the day adult learning relies upon motivation – motivation to take the time to learn, to grow and to advance both personally and professionally. CEPU members talked about barriers to learning, things that inhibited their motivation, and they cited:

Barriers to participating in learning

57 %	Lack of time if not done on company time
50	Staff to cover when someone is out on training
38	Shiftwork
37	Lack of money if not done on company dollars
31	Travel to out of town training too costly in terms of time and money
23	No company or union budget for training
21	Managers select favorites only

These barriers need to be resolved. But in the meantime, it is clear that CEP members are not reluctant learners. For one thing, they participated actively in this learning needs assessment. For another, they were clear about why they wanted to be lifelong, life-wide learners:

Reasons Why CEP Members Want to Learn

71 %	To feel a sense of personal growth
64	To perform the job better
49	To feel more confident in my life
42	To improve job security
40	To get a better job or to advance

Communications, Energy & Paperworkers Union of Canada members take learning personally. That nearly 3/4 of those surveyed cited personal growth as the key motivation for learning says that they are lifelong, life-wide learners. And their comments throughout the needs assessment add a richness to this data:

What union members are saying about the key motivation for learning:

If this job goes down then I will have some skill to look for other well paid jobs.

Knowledge is power.

If I have more confidence in myself, I become more fulfilled and I accomplish my work better. I am less anxious, and a barrier then has fallen.

The Learning Needs Assessment National Representatives

Ian Thorn	National Literacy Project Coordinator
Jean Louis LaForge	Maritime Provinces
Ron Smith	Newfoundland
Andre Letarte	Quebec
Barb Dolan	Ontario
Maggie Hadfield	Manitoba
Rhoda Cossar	Saskatchewan
Gib Todd	Alberta
Jim Dixon	British Columbia

Consultants

Nancy Steel	Bow Valley College
Ken Johnson	Bow Valley College

Report Design/Layout

Jane Kezar

The Communications, Energy and Paperworkers Union of Canada gratefully acknowledges the advise and financial support of the National Literacy Secretariat, Human Resources Development Canada.

Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier

«Des possibilités pour l'avenir»

Rapport sommaire sur l'évaluation nationale des besoins en apprentissage

Contexte

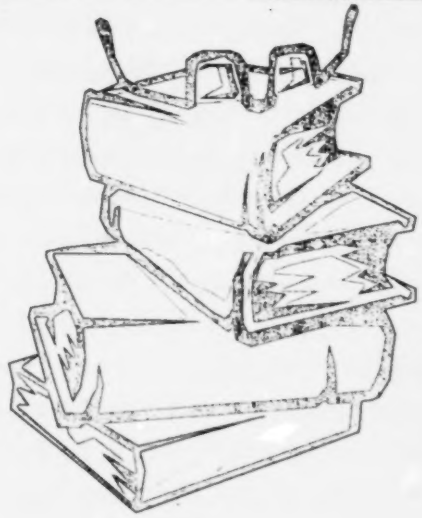
Pourquoi le SCEP a-t-il décidé de procéder à une évaluation des besoins en apprentissage?

En 1999, le Syndicat des communications, de l'énergie et du papier a établi le Projet national sur l'alphabétisation pour sensibiliser ses membres et ses dirigeantes et dirigeants à l'alphabétisation et pour examiner les exigences à cet égard et les besoins en alphabétisation éprouvés actuellement par les membres du SCEP.

Les capacités de lire, d'écrire, de calculer, de communiquer verbalement et d'utiliser un ordinateur sont indispensables dans l'actuelle société en perpétuelle évolution. L'introduction de technologies perfectionnées et la rapidité des changements qui se produisent au travail et à la maison nécessitent que les gens lisent davantage, rédigent des documents complexes, effectuent des calculs plus complexes et communiquent avec d'autres plus souvent. L'implantation des ordinateurs dans le milieu de travail et à la maison a obligé les gens à acquérir au moins des notions élémentaires d'informatique. En ce monde en évolution rapide, les membres du SCEP doivent avoir de solides capacités de base pour pouvoir travailler en toute sécurité, participer pleinement à leur syndicat et profiter pleinement de la vie.

Définition de l'alphabétisation syndicale

« Les capacités de base comprennent les capacités de lecture, d'écriture et de calcul et les capacités informatiques, la capacité de comprendre, de retenir et d'utiliser de l'information écrite et verbale, la capacité de faire preuve d'un esprit critique, la capacité de régler des problèmes et des conflits, la capacité d'analyse sociale et économique, et la capacité d'utiliser la langue ou les langues de sa collectivité. »



L'évaluation des besoins en apprentissage du SCEP : une approche syndicale

Il y a bien des moyens de procéder à une évaluation des besoins en apprentissage. Dans le cadre du projet, nous avons adopté une ligne de conduite nous permettant de nous assurer que l'évaluation était orientée par des membres au palier régional mais suffisamment vaste sur le plan géographique pour que les nombreux membres voulant y participer le puissent.

Membres parlant à des membres

Dans un premier temps, nous avons fait appel aux compétences de huit représentants et représentantes nationaux des différentes parties du pays qui ont tenu une réunion à Calgary pour préparer l'évaluation des besoins.

Ensuite, les représentants et les représentantes ont procédé à des discussions en groupe avec des dirigeantes et dirigeants de section locale, des membres et des employeurs de leurs régions respectives.

Ils ont posé des questions aux membres pour déterminer leur perception des besoins en alphabétisation devant les changements que subissent le milieu de travail et la société. Ils ont posé des questions aux dirigeantes et dirigeants de section locale pour comprendre le rôle que le syndicat pourrait jouer à leur avis afin d'appuyer l'alphabétisation des membres. Ils ont posé des questions aux employeurs au sujet du changement et de ses effets sur l'utilisation des capacités par les travailleurs et les travailleuses et le besoin d'accroître leurs capacités.

À changements différents, défis différents

Les membres et les employeurs ont convenu des principaux changements qui influencent l'utilisation des capacités.

Ce que les travailleurs et les travailleuses ont dit au sujet des effets du changement sur les capacités :

Il nous faut une formation plus approfondie à l'utilisation des ordinateurs que nous employons actuellement. Nous ne recevons qu'une petite demi-heure de formation.

Les études secondaires ne semblent plus suffisantes une fois qu'on se trouve en milieu de travail.

Ce que les dirigeants syndicaux locaux ont dit au sujet du rôle que les syndicats pourraient jouer pour aider les membres à apprendre afin de faire face au changement :

Le syndicat devrait s'impliquer dans ce dossier à cause des pratiques d'embauchage de l'employeur.

Ce que les employeurs ont dit au sujet de l'effet du changement sur l'utilisation des capacités par les travailleurs et les travailleuses :

Les nouveaux procédés et produits obligent les gens à acquérir de nouvelles connaissances, à lire des manuels, à rédiger de nouvelles procédures ... et à avoir les capacités nécessaires pour bien le faire.

Jadis, c'est le gestionnaire qui examinait les méthodes de travail : aujourd'hui, les employés sont appelés à analyser l'information.

Technologie

Pendant l'évaluation des besoins, les questions connexes du changement technologique et de l'informatisation ont été indiquées par les travailleurs et travailleuses et les employeurs comme étant les plus importants des facteurs de changement.
Le changement technologique peut se présenter sous forme de mise à niveau ou de perfectionnement du matériel ou de l'arrivée d'une nouvelle technologie, particulièrement dans les industries des télécommunications.
Dans les deux cas, l'effet cumulatif sur l'utilisation des capacités est que les travailleurs et les travailleuses doivent lire davantage, écrire davantage, utiliser les mathématiques de nouvelles façons, communiquer avec d'autres plus efficacement et plus souvent, et acquérir des capacités informatiques, souvent sans formation officielle.

Ce que les travailleurs et les travailleuses ont dit au sujet de la technologie et de l'utilisation des capacités :

Il y a plus de rapports à lire, et ils sont tellement plus techniques que ceux d'avant.

Quatre-vingt-dix-neuf pour cent des employées sont influencés par le changement apporté au système de facturation – certains apprennent vite et d'autres, lentement.

Il y a au moins 3 livres sur chaque machine et un grand nombre de gars qui ont reçu une formation relative aux anciennes machines ne peuvent pas se recycler parce qu'ils ne lisent pas assez bien.

Tout est en ligne plutôt que sur papier.

Ce que les employeurs ont dit au sujet de la technologie et du changement :

Nous sommes très conscients de la question et nous comprenons la difficulté que peuvent comporter les changements d'emplois. Puisque l'employé se fait déplacer par l'automatisation, nous devons avoir des employés possédant des compétences différentes, et la compagnie comprend la difficulté et le stress que cela occasionne aux employés devant changer d'emploi. La mobilité du personnel nécessite une formation permettant d'acquérir des compétences différentes.

L'essentiel n'est plus d'avoir le dos fort.

Les discussions au sujet de la technologie ont amené des discussions sur d'autres questions associées au changement technologique. Par exemple, les membres du SCEP travaillant dans toutes les industries ont indiqué qu'en raison de l'augmentation des capacités exigées par suite de l'introduction de technologies nouvelles et de l'amélioration des technologies existantes, la **sécurité d'emploi** pose un problème pour bien des gens, et les employeurs en ont convenu.

Ce que les travailleurs et travailleuses ont dit au sujet de l'effet de la technologie sur la sécurité d'emploi :

Bien des employés qui avaient 20 années d'ancienneté ou plus n'ont pas l'instruction ou les capacités nécessaires pour aller de l'avant.

Vu le changement que subit le marché du travail, il faut savoir utiliser les nouvelles technologies.

C'est la modernisation qui cause l'élimination de tous les emplois.

Ce que les employeurs ont dit au sujet de l'effet de la technologie sur la sécurité d'emploi :

La croissance [de la technologie] a comporté des changements de carrière pour bien des gens qui sont passés à des secteurs différents où les compétences exigées sont différentes.

La compagnie a haussé ses normes de recrutement et de rendement. L'employé moyen n'est pas en mesure de faire face à l'augmentation de l'utilisation d'ordinateurs à moins qu'il ait appris à la maison ou qu'il soit jeune et nouvellement engagé.

La concurrence sur le marché mondial et la qualité exigée par la clientèle

L'effet de la mondialisation sur notre économie a consisté à hausser la barre à la concurrence du marché, ce qui signifie que les travailleurs et travailleuses et les milieux de travail canadiens doivent bien s'adapter au changement afin de faire face à la concurrence accrue.

L'augmentation de la concurrence a accru la qualité des produits et services exigée par la clientèle puisque les gens ont un plus vaste éventail de produits et de services dans lequel effectuer un choix. Les membres du SCEP ont senti les effets de la concurrence mondiale et de l'augmentation des exigences de leur clientèle sur leurs capacités et leurs emplois.

Ce que les membres ont dit au sujet de la concurrence mondiale et de l'augmentation des exigences de la clientèle :

On connaît rien que trop ça, la mondialisation. La compagnie va faire faillite à cause d'elle.

Depuis la fusion, nous ne sommes que des numéros et nous sommes en péril.

Ce que les employeurs ont dit au sujet de la concurrence mondiale et de l'augmentation des exigences de la clientèle :

Les clients présentent un défi grandissant — ils sont beaucoup mieux renseignés qu'avant au sujet du produit et ils nous incitent à demeurer compétitifs. Cela signifie que l'effectif doit changer, non pas simplement pour changer mais bien pour demeurer compétitif.

Nous le voulons [le produit] plus vite, de meilleure qualité et livré sans erreur au premier essai. Toute erreur d'introduction influence directement le client. Les erreurs sont transparentes, et la concurrence est forte.

Vieillissement de la main-d'oeuvre

Le vieillissement de la main-d'oeuvre est un autre facteur associé au marché du travail qui a été signalé par les employeurs et les membres du syndicat pendant les discussions en groupe.

L'avis consensuel est qu'à mesure qu'augmentent les compétences exigées, les travailleurs et travailleuses les plus âgés verront peut-être menacer leur sécurité d'emploi s'ils n'ont pas des capacités essentielles solides et souples leur permettant de faire face aux changements.

Ce que les membres ont dit au sujet de notre main-d'œuvre vieillissante :

Les gens âgés ont plus de difficulté à utiliser des ordinateurs.

Certains des travailleurs les plus vieux apportent les formulaires à des amis pour qu'ils les remplissent à leur place.

Ce que les employeurs ont dit au sujet de notre main-d'œuvre vieillissante :

L'employé moyen n'est pas en mesure de faire face à l'augmentation de l'utilisation des ordinateurs, sauf les jeunes nouvellement engagés.

Modification des règlements sur la sécurité et autres

Les membres du syndicat et les employeurs ont indiqué que l'augmentation du nombre et de la complexité des règlements sur la sécurité et d'autres règlements, comme les règlements environnementaux, a un effet sur l'utilisation des capacités essentielles des travailleurs et travailleuses.

Ces règlements sont tellement importants que 100% des employeurs ont indiqué qu'ils donnent une formation relative à la réglementation, habituellement en matière de santé et de sécurité, et 62% des dirigeants et dirigeantes syndicaux ont indiqué que leur section locale offrait une formation de ce genre à ses membres.

La formation se donne parfois en milieu de travail. Un employeur a déclaré : « Au début de chaque quart de travail, les employés de l'atelier préparent une leçon et la présentent verbalement à leurs collègues, par exemple sur la façon d'améliorer les capacités de verrouillage ou de maintenance. Ce sont nos leçons d'une minute. »

L'avis consensuel qui ressort des discussions est qu'à mesure qu'augmente le nombre et la complexité des règlements, les travailleurs et travailleuses doivent posséder de bonnes capacités de lecture et de communication pour travailler en sécurité. Comme le disait une des personnes qui ont participé aux discussions : « Je dois relire un texte souvent pour le comprendre et quand je finis par atteindre la deuxième partie, j'ai oublié ce qu'indiquait la première. » Un autre participant a confirmé l'exaspération qu'éprouvent certains travailleurs et travailleuses quand on leur demande de lire, de comprendre et de retenir de l'information écrite :

« Les textes très techniques présentent un défi – et il y en a de plus en plus et ils sont de plus en plus sophistiqués. »

Réorganisation du travail

La réorganisation du travail est un autre changement que les participantes et les participants aux discussions ont indiqué pendant l'évaluation des besoins. Le principal point exprimé est que la réorganisation du travail exige que les travailleurs et les travailleuses assument plus de responsabilité, ce qui veut dire qu'ils doivent avoir de solides et souples capacités de base pour pouvoir assumer leurs responsabilités nouvelles et élargies.

La réorganisation du travail ne consiste pas qu'à exiger la polyvalence; elle comporte une augmentation des décisions que doit prendre et des comptes que doit rendre le travailleur ou la travailleuse. La plupart des personnes qui ont discuté avec nous de l'effet de la réorganisation du travail ont indiqué que cette tendance était inquiétante plutôt que satisfaisante.

Moyen secondaire d'obtenir des idées au sujet des besoins en apprentissage

Bien que les discussions en groupe et les entrevues aient permis d'obtenir une foule de renseignements descriptifs dont témoigne ce rapport, cette façon d'obtenir de l'information restreint le nombre des personnes pouvant exprimer des idées au sujet de l'apprentissage à cause des déplacements et du temps nécessaires ainsi que des contraintes logistiques. C'est pourquoi un questionnaire d'appoint a été établi et distribué à toutes les sections locales du pays pour obtenir des renseignements supplémentaires des membres, des dirigeantes et dirigeants syndicaux et des employeurs. Dans le reste de ce document, nous présenterons les résultats des discussions en groupe et les réponses au questionnaire.

Participation à l'évaluation des besoins

Taux de participation

Membres du syndicat	293
Dirigeants de section locale	138
Employeurs	54

Sections locales participantes (87)

1-S	63-0	176	603	1120
4N	74	181	630	1123
6	76	210	649	1132
7	77	251	650	1207
8-1	77-Q	305	677	1403
20	79-M	341	681	1492
26	80-0	401	697	1532
28	84	404	707	1990
29	85	410	728	1997
30	85-M	434	773	2000
31X	98	437	777	2001
37	112-N	446	823	
39	123	514	826M	
40	132	515	830	
43	132-Q	523-N	907	
52-A	141	550	914	
53-0	153	561	1093	
55	155	576	1118	
60-N	159	592	1119	

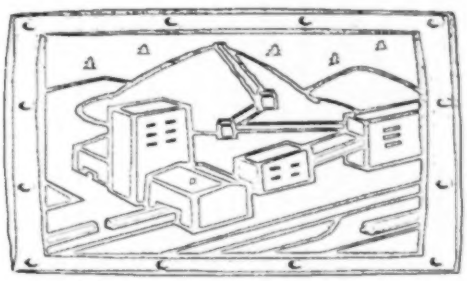
Certains des métiers des membres qui ont participé aux discussions d'évaluation des besoins :

- Commis à la réception
- Mécanicien d'entretien
- Serveuse
- Opérateur de machines lourdes
- Bûcheron
- Pointeur à l'emballage
- Soudeur
- Contrôleur de pâte
- Garde de sécurité
- Conducteur de presse
- Camionneur
- Contrôleur de la qualité
- Technicien de service
- Préposé à l'entrepôt
- Associé de vente
- Travailleur d'usine
- Machiniste
- Personnel de tenue des locaux
- Électricien
- Opérateur adjoint
- Imprimeur/opérateur
- Concierge

Employeurs qui ont participé à l'évaluation des besoins :

- Abitibi-Consolidated
- Aimtronics Corporation
- ABT Canada
- Basell Canada Inc.
- Bowater Mercy
- Bowater Pulp & Paper
- Société Radio-Canada
- Canadian Salt
- Centre de conversion et distribution Rolland
- CKF
- Corporation Flexia
- CTV Television
- Domtar
- Entourage Solutions Technologiques
- Fraser Papers Inc.
- GATX
- Compagnie générale électrique du Canada
- Husky Energy
- IKO Industries
- International Wallcoverings Company
- Island Tel
- J.D. Irving Ltd.
- Nadeau Shermag

- Newtel Communications
- Nexen Chemicals
- Téléphone du Nord
- Owens-Corning
- Pacifica Papers
- Radission Hotel Saskatoon
- Sask Energy
- Sasktel
- Shermag Inc.
- Sifto Canada
- South Shore Community Service Association
- Suncor Energy
- Unibeton



Des membres du syndicat parlent de leurs besoins en apprentissage

Classement des préférences

Les membres ont classé leurs besoins en apprentissage par ordre de priorité, le chiffre 1 correspondant au degré de priorité le plus élevé et le chiffre 5, au moins élevé :

Besoin prioritaire	% des membres
Communication orale	43%
Informatique	35%
Lecture	19%
Écriture	2%
Mathématique	1%

La communication orale en tant que préférence d'apprentissage

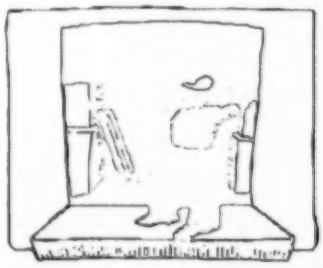
La communication orale est la principale préférence d'apprentissage indiquée par 43% des membres sondés. Les membres ont indiqué des situations où ils trouvent les communications orales difficiles et qui créent un besoin d'accroître leurs capacités à cet égard.

Difficultés de communication orale indiquées

31%	Conflit avec des collègues de travail
30	Toute situation d'expression en public
27	Se prononcer pendant une réunion du personnel ou syndicale
22	Parler d'un problème à la direction
21	Traiter avec des clients difficiles
14	Donner des instructions sur la façon de faire quelque chose

Les employeurs ont eux aussi accordé beaucoup de valeur aux capacités de communication orale. Selon les réponses au questionnaire, 77% des employeurs ont indiqué que le changement accroîtra le besoin de capacités de communication orale et de relations interpersonnelles. Cependant, en dépit de la valeur que les employés et employées et les employeurs accordent à ces capacités, seuls 27% des employeurs sondés ont indiqué qu'ils donnaient une formation en communication orale.

Seuls 16% des dirigeants et dirigeantes de section locale sondés ont indiqué qu'un cours d'art oratoire était offert à leurs membres. Il y a nettement un écart entre les besoins en apprentissage de capacités de communication et la formation offerte par l'employeur ou la section locale.



Ce que les membres ont dit au sujet des difficultés de communication orale :

Les réunions syndicales sont des situations difficiles – il faut présenter des motions, poser des questions.

Je trouve les réunions syndicales-patronales difficiles.

Pendant les réunions du personnel, ce sont toujours les mêmes personnes qui prennent la parole et les mêmes qui se taisent parce qu'elles n'ont pas la confiance nécessaire pour s'exprimer – elles sont nerveuses.

Il arrive qu'un employé demande à un autre de transmettre un message pour lui de peur de devoir parler.

J'ai du mal à parler à des clients en colère, en personne ou au téléphone.

Les cadres très instruits ont appris à intimider. Si tu te prononces, ils ont vite fait de te remettre à ta place.

J'ai du mal à faire passer le message quand j'essaie de donner des instructions ou de la formation.

L'informatique en tant que préférence d'apprentissage

En réponse à la question de savoir quelle était leur principale préférence d'apprentissage, 35% des membres du syndicat sondés ont choisi les capacités informatiques. Ils ont décrit les difficultés qu'ils éprouvent relativement à l'utilisation d'ordinateurs.

Difficultés informatiques indiquées

53%	Avoir le temps de s'exercer/d'élargir ses capacités
40	Utiliser le logiciel de traitement de texte ou de feuille de calcul
36	Savoir ce qui se passe à l'intérieur de la machine quand on appuie sur différents boutons au travail
24	Utiliser le courriel

Ce que les membres ont dit au sujet des difficultés informatiques :

La plupart des employeurs restreignent leur formation en informatique aux tâches liées à l'emploi – il en découle que les travailleurs ne sont pas sûrs de ce qu'il faut faire quand le moindre imprévu se présente.

Nous n'apprenons à utiliser l'ordinateur que dans la mesure où il sert au travail. J'aimerais pouvoir l'utiliser à la maison et m'exercer avec mes enfants et mes petits-enfants.

Nous n'avons pas le temps (ni les ordinateurs) qu'il faut pour mettre en pratique pendant la journée ce que nous savons déjà et ce que nous avons appris au cours de nos temps libres.

Les employeurs reconnaissent que l'utilisation d'ordinateurs est répandue. Des employeurs qui ont répondu au questionnaire, 90% ont indiqué qu'il s'agissait d'une tendance qui se poursuivrait Les employeurs répondent relativement bien à cette tendance : 63% offrent une formation de base en informatique et 43% offrent une formation à l'utilisation du logiciel.

La compréhension de la lecture en tant que préférence d'apprentissage

En réponse à la question de choisir leur principale préférence d'apprentissage, 19% des membres du

syndicat sondés ont retenu le développement des capacités de lecture.

Ils ont indiqué les documents précis qu'ils trouvent difficiles à comprendre ou à lire et à retenir.

Difficultés de compréhension de la lecture

43%	Convention collective
33	Procédures que comprennent des manuels
33	Statuts du syndicat
31	Lire pour apprendre et retenir
31	Règlements
30	Notes de service d'ingénieurs ou de cadres
30	Documents techniques
30	Documents juridiques
29	Information sur le matériel, les matériaux et les fournitures
29	Instructions et règles de sécurité

Les discussions en groupe et les réponses au questionnaire ont eu tendance à révéler que les capacités de lecture ne se jugent pas en noir ou blanc; elles ne sont pas une simple question de savoir lire ou de ne pas savoir lire. Les commentaires des personnes qui ont participé aux groupes de discussion et répondu au questionnaire indiquent plutôt que pour « bien lire », il faut pouvoir comprendre un vaste éventail de documents dans bon nombre de contextes.

Ce que les membres ont dit au sujet des documents difficiles à lire :

Je n'arrive pas à réparer le nouveau matériel. Je dois lire le manuel. Mais je mets tellement de temps à lire le manuel que je m'exaspère parce que les gens des Opérations veulent le ravoir et que moi, je ne pourrai pas réparer l'équipement tant que je n'aurai pas lu le manuel.

Quand je lis un passage difficile, personne ne peut m'expliquer ce que ça signifie.

La plupart des documents qu'on me donne à lire, je les trouve ennuyeux, difficiles à comprendre ou pas clairs – particulièrement les procédures des manuels.

Il y a trop d'information et je n'ai pas le temps de la lire.

La documentation est très épaisse et nous devons continuer de répondre au téléphone pendant le temps où nous sommes censés la lire à nos pupitres.

Nous devons lire toute l'information qui passe dans notre vie quotidienne, et nous devons la lire rapidement et bien l'assimiler.

Les capacités d'écriture en tant que préférence d'apprentissage

Pour ce qui est de la principale préférence d'apprentissage, 2% des membres du syndicat qui ont été sondés ont choisi le développement des capacités d'écriture.

À l'examen de l'information recueillie pendant l'évaluation des besoins, il semble que le faible intérêt à l'égard des capacités d'écriture puisse tenir au manque de besoin d'utiliser ces capacités au travail, et que toute difficulté à les utiliser puisse découler d'un manque d'exercice.

Ce que les membres ont dit au sujet de l'écriture au travail :

Puisque mon travail n'exige pas que je rédige des lettres, je suis rouillé.

Parce que je n'ai pas utilisé mes capacités d'écriture depuis longtemps, toute tâche d'écriture présente un défi.

Les membres qui percevaient une difficulté à utiliser des capacités d'écriture ont eu tendance à indiquer qu'ils avaient principalement de la difficulté à composer et à rédiger plutôt qu'à employer des présentations de documents précises, comme des notes ou des instructions :

Difficultés d'écriture indiquées

37% Noter des idées

30% Employer des tournures grammaticales et une ponctuation appropriées

29% Rapports

27% Procédures

23% Prendre des notes pendant des réunions

21% Instructions et manuels

14% Rédiger des propositions destinées au délégué syndical/comité de négociation et aux clients ou clientes

13% Notes expliquant des choses à des compagnons ou compagnes de travail

Toutefois, un des changements signalés par les membres du syndicat pendant l'évaluation des besoins est l'augmentation du besoin d'écrire. Par conséquent, le besoin d'écrire n'est peut-être pas très important actuellement mais il est peut-être appelé à augmenter bientôt :

Incidence du changement sur l'utilisation des capacités :

70% Augmentation du besoin de lire – des procédures, de la documentation, de l'information syndicale, de l'information professionnelle

67% Augmentation du besoin d'employer ces capacités pour utiliser le courriel, la documentation et les formulaires

66% Augmentation du besoin d'employer ces capacités pour faire fonctionner du matériel informatisé

55% Besoin d'acquérir des aptitudes professionnelles à cause de l'augmentation des tâches à accomplir au travail

50% Augmentation du besoin d'écrire (rapports, documentation)

48% Augmentation du besoin de prendre des décisions

43% Besoin de communiquer oralement avec un plus grand nombre de personnes

22% Réduction du besoin de communiquer oralement à cause du courriel

15% Réduction du besoin d'écrire

10% Augmentation du besoin d'effectuer des opérations mathématiques compliquées

Les mathématiques en tant que préférence d'apprentissage

Le tableau figurant ci-dessus porte à croire que le changement a moins influencé l'utilisation des mathématiques par les membres que leur utilisation d'autres capacités. Pour ce qui est de la principale

préférence d'apprentissage, 1% des membres sondés a choisi le développement des capacités mathématiques. Qui plus est, 52% ont classé ces capacités au dernier rang de leurs préférences d'apprentissage. Comme dans le cas des capacités d'écriture, il se peut que cela tienne à un manque de besoin perçu d'utiliser des capacités mathématiques, jumelé à une aversion envers les mathématiques.

Ce que les membres ont dit au sujet des mathématiques :

Je ne fais pas de mathématique au travail.

Les mathématiques présentent un défi parce que je n'en fais pas assez.

Je n'ai jamais été fort en maths; je suis fort en langue.

Je ne suis fort dans aucun domaine des mathématiques – nous employons principalement les mathématiques à des fins pratiques courantes, comme par exemple pour faire l'épicerie ou acquitter des factures.

Bien que mon emploi exige parfois que j'effectue des opérations mathématiques, j'ai horreur des chiffres!

De plus, les membres ne font guère de distinction entre les types de tâches mathématiques qu'ils trouvent difficiles à accomplir :

Difficultés mathématiques

29%	Conversion des mesures impériales en mesures métriques
28%	Trigonométrie
24%	Vérification des retenues sur la paie
23%	Pourcentages
23%	Divisions et multiplications
21%	Règlement de problèmes à l'aide de la mathématique
18%	Fractions
17%	Mathématiques budgétaires

Prestation actuelle de formation de base

L'évaluation nationale des besoins a porté non seulement sur le changement et ses effets sur les préférences d'apprentissage des membres mais aussi sur la prestation actuelle de formation de base par les employeurs et les syndicats locaux.

Éducation et formation offertes par les employeurs

100%	**Cours de sécurité**
83	Formation technique relative à l'équipement
83	Orientation des personnes nouvellement embauchées
80	Formation propre à une tâche
63	Formation de base en informatique
53	Ateliers sur les pensions et les avantages sociaux
53	Cours de développement des qualités de chef
43	Formation relative à des logiciels
27	Cours d'apprentissage
27	Formation en communication
17	Cours de planification de carrière
13	Programme d'équivalence d'études secondaires
	Cours de rédaction
10	Conception assistée par ordinateur
10	Cours de compréhension de documents écrits
7	Cours de mathématique
3	Formation en commerce électronique

La formation de base est offerte notablement moins souvent que d'autres formations. En réponse à la question de savoir pourquoi il en est ainsi, les employeurs ont indiqué les raisons suivantes :

Raisons pour lesquelles les employeurs n'offrent pas de développement des capacités essentielles

23%	L'entreprise n'a pas le personnel nécessaire pour remplacer les personnes qui recevraient pareille formation
20%	L'entreprise n'est pas sûre des besoins de son personnel en matière d'acquisition de capacités essentielles
20%	Ce n'est pas une priorité pour l'entreprise
13%	Le personnel n'a pas besoin d'une telle formation
10%	L'entreprise n'a pas les fonds nécessaires
3%	L'investissement de l'entreprise dans une formation de ce genre ne rapporterait pas

De plus, les employeurs ont exprimé des commentaires sur leur manque d'activité dans le domaine.

Ce que les employeurs ont dit au sujet du manque de formation de base à leur programme :

Il faut effectuer une analyse des besoins internes avant d'établir un programme.

Nous sommes bien conscients et ne manquons pas de fonds de formation mais nous devons être sûrs des besoins précis.

Il faudrait réaliser une évaluation pour voir où le personnel en est. Ce serait le point de départ pour déterminer à quel niveau les gens se trouvent et l'aide dont ils peuvent avoir besoin pour progresser.

De nombreux commentaires ont révélé que les employeurs ignoraient tout simplement le besoin de formation de ce type, mais53% des employeurs sondés ont indiqué qu'ils étaient « très conscients » du besoin de formation de base. Il y peut-être lieu d'étudier cette contradiction de façon plus poussée.

D'autres commentaires ont révélé que la formation de ce genre n'est tout simplement pas une priorité pour les employeurs

Le travail se fait et ce n'est tout simplement pas jugé nécessaire.

Il y a des choses qu'il faut faire avant d'autres.

Il incombe à l'individu de déterminer ses propres lacunes.

Que le peu de formation de base donné soit attribuable à un manque de sensibilisation à la question ou à un faible degré de priorité en matière de formation, les employeurs ont au moins consenti à aborder le sujet pendant l'évaluation des besoins, et cela permettra aux sections locales de poursuivre des discussions avec eux.

Les dirigeants et dirigeantes de section locale parlent de la formation de base

Les dirigeants syndicaux ont été plus prudents dans leur évaluation de leur conscience des questions de capacités essentielles. En fait, 34% ont indiqué qu'ils en étaient « très conscients ». Voici ce qu'ils ont indiqué au sujet des initiatives de développement des capacités essentielles prises par leur section locale :

46%	Aucune jusqu'à présent
26%	Promotion du perfectionnement des compétences auprès des membres
9%	Programme d'enseignement individuel par un pair
7%	Cours d'achèvement d'études secondaires ou d'éducation des adultes
3%	Cours d'apprentissage autonome pour les membres

Les commentaires des dirigeants et dirigeantes des sections locales révèlent leur incertitude au sujet de la formation de ce type :

Ce que les dirigeantes et dirigeantes des sections locales ont indiqué au sujet de leurs craintes quant aux capacités essentielles des membres :

On n'en parle pas beaucoup; il y a dix ans, on y accordait plus d'importance

Nous savons qu'il existe un besoin, mais quand nous sondons les membres, ils indiquent toujours des besoins plus pressants.

Les membres ne trouvent pas que le syndicat a un rôle à jouer dans ce dossier.

Les dirigeants sont très conscients de la question mais les membres ne le sont pas. Bon nombre des membres se sont casés dans des emplois qui n'exigent pas qu'ils lisent ou écrivent. Ils ne perçoivent donc pas le besoin d'améliorer leur instruction.

Les dirigeants et dirigeantes ont reconnu les avantages que la formation de base présente pour le syndicat, la plupart convenant que si les membres ont confiance en leurs capacités de lire, d'écrire, de calculer et de communiquer verbalement ou par ordinateur, ils seront mieux en mesure et plus à l'aise de contribuer aux activités syndicales.

Ils ont indiqué ce qui suit :

Avantages du développement des capacités essentielles pour les syndicats locaux

59%	Augmentation de la confiance des membres
57	Meilleure compréhension du syndicat par les membres
57	Meilleure compréhension de la convention collective conclue avec l'employeur
55	Augmentation de la participation des membres aux affaires syndicales et de leur militantisme syndical
51	Augmentation des possibilités d'avancement des membres
49	Augmentation de la sécurité d'emploi des membres

Les dirigeants et dirigeantes des sections locales ont indiqué très clairement l'aide dont ils ont besoin pour sensibiliser davantage les membres au développement des capacités essentielles.

Voici les ressources dont ils ont dit avoir besoin :

Soutien dont la section locale a besoin aux fins du développement des capacités essentielles

51%	Aide financière patronale et partenariat avec l'employeur
41	Trousse de sensibilisation à employer pendant les réunions de la section locale
3	Évaluation pour décider des besoins en apprentissage des membres
38	Information suivie au sujet du dossier (bulletins et ainsi de suite)
26	Visite d'un programme d'éducation de base commandité par le syndicat
20	Conseils sur l'établissement d'un centre d'apprentissage ou d'un programme d'éducation de base

Et ils ont exprimé les commentaires suivants :

Envoyez-nous des trousses de sensibilisation et donnez des exposés pendant les assemblées des membres de la section locale.

Ce n'est pas quelque chose dont on parle souvent mais nous devons obtenir l'information nécessaire pour commencer à en parler et le faire de façon constructive – dresser un plan.

Il faut que quelqu'un nous donne un coup de pouce pour que nous démarrions.

Toutefois, les sections locales croient qu'elles ont déjà des ressources qui leur permettent d'établir ou de contribuer à un partenariat avec l'employeur aux fins du développement des capacités essentielles :

Ressources que les sections locales peuvent apporter à l'accroissement des capacités essentielles

42%	Capacité de négocier des dispositions d'éducation et de formation avec l'employeur
29	Membres disposés à enseigner à d'autres
28	Relations avec le Projet national du SCEP sur l'alphabétisation
26	Véhicules de promotion tels que les bulletins internes, le site Web, etc.
25	Installations d'apprentissage
12	Partenariats avec des organismes communautaires

Les ressources de la section locale correspondent plutôt bien à celles dont les employeurs disent avoir besoin pour mettre en oeuvre le développement des capacités essentielles. En réponse à la question au sujet de ce qu'il leur fallait pour faire progresser la formation de base dans leur organisation, 53% des employeurs ont indiqué le soutien syndical et 63% ont indiqué une « compréhension claire des besoins du personnel pour justifier l'investissement ». Si l'on ajoute à cela le fait que 42% des dirigeants et dirigeantes de section locale sont disposés à engager des discussions avec les employeurs pour négocier l'éducation de base, il semble être possible d'aller de l'avant dans ce domaine.

Le dernier mot

En fin de compte, l'éducation des adultes repose sur la motivation – motivation à prendre le temps d'apprendre, de s'épanouir et de progresser sur les plans personnel et professionnel. Les membres du SCEP ont traité des obstacles à l'apprentissage, soit de ce qui freinait leur motivation, et ont indiqué ce qui suit :

Obstacles à la participation à l'apprentissage

57%	Manque de temps si les cours ne sont pas données pendant les heures de travail
50	Manque de personnel pouvant remplacer les personnes en formation
38	Travail par quarts
37	Manque d'argent si les frais ne sont pas payés par l'employeur
31	Il faut trop de temps et d'argent pour aller suivre des cours à l'extérieur de la ville
23	Absence de budget de formation de la compagnie ou du syndicat
21	Les cadres ne choisissent que leurs favoris

Il faut niveler ces obstacles. Cependant, il est clair entre temps que les membres du SCEP ne sont pas réfractaires à l'apprentissage. Ils ont notamment participé activement à l'évaluation des besoins en apprentissage et indiqué clairement les raisons pour lesquelles ils veulent en apprendre toute leur vie et dans tous les secteurs de la vie :

Raisons pour lesquelles les membres du SCEP veulent apprendre

71%	Éprouver un sentiment d'épanouissement personnel
64	Mieux accomplir mon travail
49	Acquérir de la confiance dans la vie
42	Accroître ma sécurité d'emploi
40	Obtenir un meilleur emploi ou de l'avancement

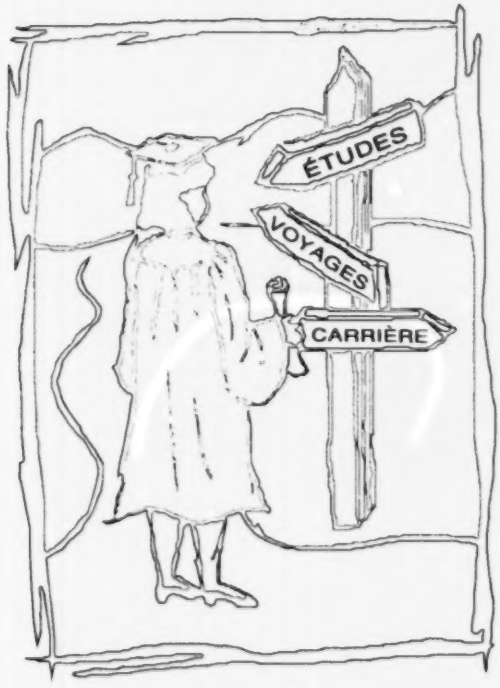
Les membres du Syndicat des communications, de l'énergie et du papier prennent l'apprentissage à cœur. Le fait que près des trois quarts des membres sondés aient indiqué que l'épanouissement personnel était leur principale raison d'apprendre prouve qu'ils sont des apprenants et apprenantes permanents dans tous les secteurs de la vie. Et les commentaires qu'ils ont exprimés pendant l'évaluation des besoins l'illustrent très bien :

Ce que les membres ont à dire au sujet des principales raisons pour lesquelles ils veulent apprendre :

Si je perds mon emploi, j'aurai au moins certaines capacités qui me permettront de chercher un autre emploi bien payé.

Savoir, c'est pouvoir.

Si j'avais plus de confiance en moi, je me sentirais plus épanoui et j'accomplirais mieux mon travail. Si j'étais moins anxieux, j'aurais un obstacle de moins



Évaluation nationale des besoins
Représentants nationaux

Ian Thorn	Coordinateur du Projet national sur l'alphabétisation
Jean-Louis LaForge	Provinces Maritimes
Ron Smith	Terre-Neuve
André Letarte	Québec
Barb Dolan	Ontario
Maggie Hadfield	Manitoba
Rhoda Cossar	Saskatchewan
Gib Todd	Alberta
Jim Dixon	Colombie-Britannique

Consultants

Nancy Steel	Bow Valley College
Ken Johnson	Bow Valley College

Conception/mise en page du rapport

Jane Kezar

Le Syndicat des communications, de l'énergie et du papier remercie avec reconnaissance le Secrétariat national à l'alphabétisation, Développement des ressources humaines Canada, de ses conseils et de son aide financière.

U.S. Department of Education
Office of Educational Research and Improvement (OERI)
National Library of Education (NLE)
Educational Resources Information Center (ERIC)

REPRODUCTION RELEASE

(Specific Document)

I. DOCUMENT IDENTIFICATION:

Title:	Opportunities for Tomorrow - National Learning Needs Assessment Summary Report Des Possibilités pour l'Avenir - Rapport sommaire sur l'évaluation nationale des Besoins en apprentisage
Author(s):	Communications, Energy & Paperworkers Union of Canada
Corporate Source:	Communications, Energy & Paperworkers Union of Canada 350 Albert St., Suite 1900 Ottawa, Ontario K1R 1A4
Publication Date:	October 2001

II. REPRODUCTION RELEASE:

In order to disseminate as widely as possible timely and significant materials of interest to the educational community, documents announced in the monthly abstract journal of the ERIC system, *Resources in Education* (RIE), are usually made available to users in microfiche, reproduced paper copy, and electronic media, and sold through the ERIC Document Reproduction Service (EDRS). Credit is given to the source of each document, and, if reproduction release is granted, one of the following notices is affixed to the document.

If permission is granted to reproduce and disseminate the identified document, please CHECK ONE of the following three options and sign at the bottom of the page.

The sample sticker shown below will be affixed to all Level 1 documents

PERMISSION TO REPRODUCE AND DISSEMINATE THIS MATERIAL HAS BEEN GRANTED BY

Sample

TO THE EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)

1

Level 1

[X]

Check here for Level 1 release, permitting reproduction and dissemination in microfiche or other ERIC archival media (e.g., electronic) and paper copy

The sample sticker shown below will be affixed to all Level 2A documents

PERMISSION TO REPRODUCE AND DISSEMINATE THIS MATERIAL IN MICROFICHE, AND IN ELECTRONIC MEDIA FOR ERIC COLLECTION SUBSCRIBERS ONLY, HAS BEEN GRANTED BY

Sample

TO THE EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)

2A

Level 2A

[ ]

Check here for Level 2A release, permitting reproduction and dissemination in microfiche and in electronic media for ERIC archival collection subscribers only

The sample sticker shown below will be affixed to all Level 2B documents

PERMISSION TO REPRODUCE AND DISSEMINATE THIS MATERIAL IN MICROFICHE ONLY HAS BEEN GRANTED BY

Sample

TO THE EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)

2B

Level 2B

[ ]

Check here for Level 2B release, permitting reproduction and dissemination in microfiche only

Documents will be processed as indicated provided reproduction quality permits.
If permission to reproduce is granted, but no box is checked, documents will be processed at Level 1.

I hereby grant to the Educational Resources Information Center (ERIC) nonexclusive permission to reproduce and disseminate this document as indicated above. Reproduction from the ERIC microfiche or electronic media by persons other than ERIC employees and its system contractors requires permission from the copyright holder. Exception is made for non-profit reproduction by libraries and other service agencies to satisfy information needs of educators in response to discrete inquiries.

Sign here, please

Signature: Ian Thorn - Ian Thorn	Printed Name/Position/Title: Co-ordinator CEP National Literacy Project
Organization/Address: Communications, Energy & Paperworkers Union of Canada 1077 St. George Blvd., Suite 440 Moncton NB E1E 4C9	Telephone: (506) 852-9229 FAX: (506) 858-8313
	E-Mail Address: ithorn@cep.ca Date: Nov. 12, 2002

(Over)

III. DOCUMENT AVAILABILITY INFORMATION (FROM NON-ERIC SOURCE):

If permission to reproduce is not granted to ERIC, *or*, if you wish ERIC to cite the availability of the document from another source, please provide the following information regarding the availability of the document. (ERIC will not announce a document unless it is publicly available, and a dependable source can be specified. Contributors should also be aware that ERIC selection criteria are significantly more stringent for documents that cannot be made available through EDRS.)

Publisher/Distributor:
Address:
Price:

IV. REFERRAL OF ERIC TO COPYRIGHT/REPRODUCTION RIGHTS HOLDER:

If the right to grant this reproduction release is held by someone other than the addressee, please provide the appropriate name and address:

Name:
Address:

V. WHERE TO SEND THIS FORM:

Send this form to the following ERIC Clearinghouse:

Acquisitions Coordinator
ERIC Clearinghouse on Adult, Career, and Vocational Education
Center on Education and Training for Employment
1900 Kenny Road
Columbus, OH 43210-1090

However, if solicited by the ERIC Facility, or if making an unsolicited contribution to ERIC, return this form (and the document being contributed) to:

ERIC Processing and Reference Facility
4483-A Forbes Boulevard
Lanham, Maryland 20706

Telephone: 301-552-4200
Toll Free: 800-799-3742
FAX: 301-552-4700
e-mail: info@ericfac.piccard.csc.com
WWW: http://ericfacility.org

EFF-088 (Rev. 2/2001)